

NOME: MARIA JOSÉ RAMOS FERREIRA

MESTRADO EM: GESTÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS

ORIENTADOR: PROFESSOR ASSOCIADO CONVIDADO DOUTOR FERNANDO NASCIMENTO

COORIENTADOR: PROFESSOR CATEDRÁTICO DOUTOR JOÃO ABREU DE FARIA BILHIM

DATA: JULHO 2012

TÍTULO DA TESE: CONTRIBUTO PARA A EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE DE PROCESSOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

RESUMO:

Ao longo dos últimos anos, uma das principais linhas de orientação na Administração Pública tem sido a aposta consistente na simplificação e desmaterialização de processos, com vista à otimização dos recursos disponíveis, tanto humanos como materiais. Têm-se desenvolvido estratégias e programas de apoio à modernização administrativa com vista a contribuir para o desenvolvimento de uma administração pública moderna, eficaz, eficiente e com qualidade.

Atendendo a esta lógica de ação, o presente trabalho de projeto, no âmbito do curso de Mestrado em Gestão e Políticas Públicas, pretende, mediante proposta de implementação de um sistema de gestão documental e *workflow*, contribuir para a melhoria contínua do processo de desenvolvimento de modelos documentais, com vista a melhorar substancialmente o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ).

PALAVRAS-CHAVE: ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; GESTÃO DOCUMENTAL; MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA